

CROSSCERT, UN RECORRIDO POR LOS CERTIFICADOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA EDIFICIOS

△ Antes - El conocimiento

○ Durante - El servicio

□ Después - El producto

1

CONCIENCIACIÓN

El primer y fundamental paso en el proceso de desarrollo de un CEEE es, dotar a las personas de los conocimientos básicos que necesitan para entender cómo los CEEE pueden tener un impacto significativo en su vida cotidiana, tanto profesional como personal. El entenderlo, les ayudará a participar de una manera más proactiva en los siguientes pasos del proceso.

DESAFÍO CLAVE: Falta de estrategias y recursos dirigidos a la sensibilización.

¿Cómo demostrar que los CEEE no son sólo un requisito administrativo, sino que tienen un significado en la vida de la sociedad europea contemporánea?



Necesidad de un CEEE

2

IMPLICACIÓN

Cuando un CEEE es beneficioso o se debe realizar por obligatoriedad normativa, los interesados deben entender y asumir sus responsabilidades dentro del propio sistema de los CEEE que requieran su intervención, así como las ventajas y beneficios específicos que deriven de ello, esperándose que esto sea un incentivo para su mayor implicación.

DESAFÍO CLAVE: Escasa comunicación de las responsabilidades entre las partes interesadas y los beneficios que tiene asociados.

¿Cómo sensibilizar a la gente sobre los motivos y obligaciones específicos de cada caso en relación con el uso del CEEE y cómo integrar la evaluación de los CEEE con las actividades y procesos que sean significativos para el día a día de las personas?



3

ORGANIZAR LA EVALUACIÓN TÉCNICA

El primer contacto del cliente con el proveedor de servicios de Evaluación de CEEE (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio), para concretar detalles prácticos de la evaluación, sería el primer paso del proceso. A pesar de su carácter organizativo, este paso es crucial para crear valor para el cliente, demostrar su profesionalidad y sentar unas bases sólidas para ofrecer un clima de confianza al cliente, en los pasos siguientes.

DESAFÍO CLAVE: Escasa calidad y prácticas no muy adecuadas en el servicio al cliente de los CEEE.

¿Cómo mejorar el servicio con el cliente? ¿Cómo mejorar el proceso regulatorio, haciéndolo más eficiente, más simple, menos costoso y teniendo en cuenta el valor añadido del propio Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio?



Reserva una evaluación técnica

4

RECOGIDA DE DATOS E INFORMACIÓN

Según el acuerdo establecido, el proveedor del servicio (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio) debe recopilar los datos e información necesaria para realizar los cálculos y emitir el propio CEEE. Esto incluye información sobre la construcción, ocupación y consumo de energía del edificio. Siendo una visita al edificio, el método más común y confiable utilizado para la realización de la parte práctica de la evaluación del CEEE por parte del técnico competente.

DESAFÍO CLAVE: Interacción entre clientes y técnicos asesores de CEEE.

¿Cómo mejorar la relación entre el técnico que hace el Certificado de Eficiencia Energética en el Edificio y el cliente durante la visita in situ? ¿Cómo motivar a los técnicos de CEEE para que den un mejor servicio y a los clientes para que se comprometan más?



Asesoramiento "in situ"

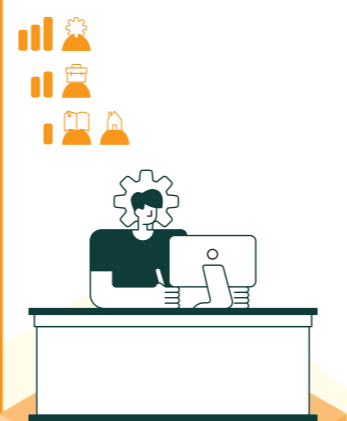
5

PROCESADO DE DATOS E INFORMACIÓN

Una vez que el técnico tiene todos los datos y la información necesaria, debe procesarlos de acuerdo con el protocolo nacional establecido. Esto principalmente implica trabajo de oficina, para calcular los indicadores del CEEE y completar las acciones administrativas necesarias para emitir el documento oficial del CEEE, incluido el pago de las tasas correspondientes.

DESAFÍO CLAVE: Optimización del trabajo a realizar por los técnicos de los CEEE.

¿Cómo optimizar el método de cálculo y la interfaz de usuario del software de cálculo? ¿Cómo optimizar el procedimiento administrativo de expedición de los CEEE como documentos oficiales?



Asesoramiento desde un despacho

6

EMITIR Y ENTREGAR EL CEEE

La entrega del certificado (CEEE), al cliente es la fase de cierre del Servicio de Evaluación del técnico que realiza el CEEE. El producto final, el propio certificado, debe interpretarse, contextualizarse y presentarse de manera que cumpla o supere las expectativas del cliente. En la mayoría de los casos, el proveedor de servicios (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio) también debe depositar o registrar el CEEE ante la autoridad o institución designada como competente en la materia.

DESAFÍO CLAVE: Falta de interés y compromiso en uno o ambos lados del servicio (técnico-cliente).

¿Cómo motivar tanto al proveedor del servicio (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio) como al destinatario (cliente) a dedicar tiempo y atención en el momento de la entrega del CEEE.



CEEE emitido oficialmente

7

USO DE LOS CEEE

La entrega del certificado (CEEE), al cliente es la fase de cierre del Servicio de Evaluación del técnico que realiza el CEEE. El producto final, el propio Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio (CEEE), debe interpretarse, contextualizarse y presentarse de manera que cumpla o supere las expectativas del cliente. En la mayoría de los casos, el proveedor de servicios (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio) también debe depositar o registrar el CEEE ante la autoridad o institución designada como competente en la materia.

DESAFÍO CLAVE: Escasa integración de los CEEE con acciones y procesos asociados a la propia construcción del edificio.

¿Cómo mejorar la integración de los CEEE en procesos, transacciones u otras actividades relacionadas con el ámbito de la construcción, que ya están establecidas y son comprensibles y significativas para las personas?



Acción concreta

8

REPETIR

Los actuales Certificados de Eficiencia Energética para los Edificios (CEEE) tienen un valor temporal, ya que son una descripción estática del rendimiento energético del edificio en el momento de su emisión. Sin embargo, los factores que definen el rendimiento de los edificios cambian con el tiempo, al igual que las políticas y regulaciones que definen los sistemas de los CEEE actuales. Por lo tanto, es necesaria una actualización periódica de los CEEE para garantizar su importancia.

DESAFÍO CLAVE: Falta de concienciación y de los beneficios asociados con las actualizaciones periódicas de los CEEE.

¿Cómo aumentar la concienciación sobre la necesidad de actualizar periódicamente los CEEE existentes y demostrar cómo los beneficios de las actualizaciones se materializan en la práctica?



Actualizar CEEE

Reserva una re-evaluación técnica



El porqué de esta Infografía

El recorrido del proyecto crossCert por los CEEE describe la creación del **Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio (CEEE)**, como un documento oficial utilizado para calificar la eficiencia energética de los edificios. Muestra un mapa de los pasos a seguir para la obtención y utilización de un CEEE, manteniendo al CEEE como el principal "protagonista" del proceso de mapeado, pero destacando a las partes interesadas como agentes clave involucrados en cada paso. El **Servicio de Evaluación técnica de los CEEE**, es lo fundamental de este recorrido, describiendo la relación entre el proveedor de servicios (técnico que realiza el Certificado de Eficiencia Energética para el Edificio) y el cliente, contextualizando los pasos clave antes y después de que se lleve a cabo el servicio, que proporcionan la base para que los productos y servicios del CEEE, creen valor para todos los involucrados y tengan un impacto significativo en el mundo.



Sistema de CEEE

El sistema de los CEEE es una red funcional de partes interesadas y con las instituciones que permiten, cocrear y apoyar la existencia y el funcionamiento de los esquemas nacionales de CEEE. Además de las personas que gestionan el sistema, se incluye el **Esquema de los CEEE** (un marco conceptual y legislativo que incluye protocolos y métodos que definen las reglas y estándares nacionales relacionados con la emisión del certificado, CEEE) y otros medios cuyos recursos se utilizan para mantener el sistema funcionando.

Perfiles de las partes interesadas en los CEEE



Red de apoyo al Servicio de los CEEE se refiere a los perfiles de expertos que desarrollan el marco conceptual y legislativo nacional (para el desarrollo del los ECCE), así como otras partes interesadas clave que implementan, hacen cumplir o facilitan la puesta en marcha del esquema de certificación.



Usuarios Expertos en CEEE son personas que deben poseer un conocimiento significativo en el área de los edificios y el entorno de la construcción, y que tengan una capacidad para interpretar los CEEE como usuarios avanzados y posiblemente utilizar los CEEE como parte de su práctica profesional.



Asesores técnicos en CEEE es el personal técnico capacitado y certificado para realizar las evaluaciones de los CEEE. En definitiva, son parte de esa red de soporte del servicio de los CEEE, pero desempeñan un papel fundamental en la traducción de la teoría del CEEE a la práctica, conectando el sistema de los CEEE con el público (las personas).



Usuarios Generales de los CEEE son personas que aunque no tengan mucho conocimiento relacionado con los CEEE, se espera de ellas que sean capaces de interpretar y utilizar los CEEE de manera significativa en la búsqueda de objetivos específicos relacionados con la construcción.

Nivel de Implicación

- CLAVE**
El nivel de implicación y responsabilidad es alto.
- INDIRECTO**
El nivel de implicación y responsabilidad es medio.
- CONTEXTO**
El nivel de implicación y responsabilidad es bajo.

Legenda

- DESAFÍO CLAVE**
Desafíos vinculados a etapas individuales del procedimiento, complementados con preguntas clave destinadas a estimular la resolución de problemas.
- Hitos**



Este proyecto ha recibido financiación del Programa Horizonte 2020 de la Unión Europea en virtud del acuerdo de subvención n.º 101033778. Las opiniones y puntos de vista presentados en esta publicación son las de sus autores y no reflejan necesariamente la posición oficial de la Unión Europea. Ni CINEA, ni la Comisión Europea asumen ninguna responsabilidad por el uso de la información aquí presentada.